

SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

Hurtig konfigurationsvejledning til brugere af Dell
ImageAssist



Bemærk, forsigtig og advarsel

 **BEMÆRK:** En BEMÆRKNING angiver vigtige oplysninger om, hvordan du bruger produktet optimalt.

 **FORSIGTIG:** FORSIGTIG angiver enten en mulig beskadigelse af hardware eller tab af data og oplyser dig om, hvordan du kan undgå dette problem.

 **ADVARSEL:** ADVARSEL angiver risiko for tingskade, personskade eller død.

Indholdsfortegnelse

1 Introduktion.....	4
Om Dell SupportAssist til virksomhedsklientsystemer.....	4
Nøglefunktioner.....	4
Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner.....	4
2 Konfiguration og implementering af SupportAssist.....	7
Minimumskrav for konfiguration og udrulning af SupportAssist.....	7
Implementering af SupportAssist ved hjælp af Windows Installer-filen.....	8
Oprette Windows Installer-fil.....	8
Udrul Windows Installer-filen.....	8
Implementering af SupportAssist ved hjælp af Active Directory-gruppepolitik.....	9
Oprette Active Directory-administrationsskabelonfiler.....	9
Implementere Active Directory-administratorskabelonfiler på en domænecontroller.....	10
Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen.....	11
Opret svarfil.....	11
Implementere svarfilen.....	11
Konfigurer internetforbindelse.....	12
Præferencer.....	13
Test SupportAssist-forbindelse.....	14
3 Overføre til SupportAssist i TechDirect.....	16
Download SupportAssist fra TechDirect.....	16
Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect.....	17
4 Ordliste.....	18

Introduktion

Dell ImageAssist giver dig mulighed for hurtigt at oprette og vedligeholde et brugerdefineret udrulningsklart Microsoft Windows-billede til flere platforme. Som en del af billedet kan du installere SupportAssist til virksomhedsklientsystemer for at modtage automatisk teknisk support.

ⓘ BEMÆRK: Dell ImageAssist version 8.7 understøtter ikke installation af SupportAssist.

Hvis du inkluderer SupportAssist, når du opretter billedet, skal du oprette og implementere SupportAssist-konfigurationen for at aktivere automatisk overvågning af SupportAssist. Dette dokument indeholder oplysninger om oprettelse af SupportAssist-konfigurationen og implementering af den på tværs af flere forskellige systemer.

ⓘ BEMÆRK: Brugergrensefladen til SupportAssist til virksomhedsklientsystemer er som standard ikke aktiveret for brugere. Du kan dog aktivere brugergrensefladen for alle brugere eller kun brugere med administratorrettigheder på systemet.

Om Dell SupportAssist til virksomhedsklientsystemer

SupportAssist er en proaktiv og prædiktiv teknologi, der gør dig i stand til at modtage automatiseret teknisk support til de Dell-systemer, der anvendes i virksomheden. Ved registrering af et problem åbner SupportAssist automatisk en supportanmodning til Dells tekniske support på systemer med en aktiv ProSupport-, ProSupport Plus- eller ProSupport Flex for Client-serviceplan. Afhængigt af problemets art, kan supportanmodningen påbegynde enten en automatisk afsendelse af dele eller en anmodning om teknisk support.

SupportAssist indsamler også både hardware- og softwaredata automatisk fra dine Dell-systemer og sender dem sikkert til Dells tekniske support. Disse data bruges af teknisk support til at foretage fejlfinding og finde en løsning på problemet.

Emner:

- [Nøglefunktioner](#)
- [Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner](#)

Nøglefunktioner

- Automatisk oprettelse af supportanmodning, når et problem er registreret
- Automatisk afsendelse af dele for problemer, der kræves en udskiftning af en del
- Proaktiv kontakt fra teknisk support for at hjælpe dig med at løse problemet
- Forudsigende detektering af og underretning om problemer
- Videreendelse af advarsler til din tilknyttede TechDirect-konto
- Mulighed for at se SupportAssist-advarsler vha. din tilknyttede TechDirect-konto
- SupportAssist har mulighed for at hente data fra systemet ved hjælp af WMI

ⓘ BEMÆRK: De muligheder for SupportAssist, der er tilgængelige for et system, varierer afhængigt af systemets Dell-serviceplan.

Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

Nedenstående skema indeholder en oversigt over de SupportAssist-muligheder, der findes på systemer med en aktiv Basic-, ProSupport-, ProSupport Plus- og ProSupport Flex til kundeserviceplaner.

Tabel 1. Muligheder med SupportAssist og Dell-serviceplaner

Egenskaber	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
Planlæg hardware- og softwarescanninger	Du kan planlægge hardware- og softwarescanninger afhængig af dine præferencer.	✓	✓	✓	✓
Opdater drivere	Giver brugere med administratorrettigheder mulighed for at scanne og installere driveropdateringer, der er tilgængelige til deres system.	✓	✓	✓	✓
Scan hardware	Giver brugere mulighed for at scanne deres systemhardware for fejl.	✓	✓	✓	✓
Ryd op i filer	Slet midlertidige, overflødige og andre uønskede filer fra systemet. Du kan også give brugere mulighed for at slette filer på deres system.	✓	✓	✓	✓
Finjuster systemets ydeevne	Juster strømindstillinger, registreringsfiler og hukommelsesallokeringer for at finindstille ydeevnen. Du kan give brugerne adgang til at finjustere deres systemers ydeevne.	✓	✓	✓	✓
Optimer netværksforbindelser	Optimer netværksforbindelser ved at tilpasse indstillingerne, så du får et effektivt og driftssikkert netværk. Du kan også give brugerne adgang til at optimere deres netværksforbindelse.	✓	✓	✓	✓
Vis info om SupportAssist ²	SupportAssist overvåger løbende data om systemudnyttelse. Du kan vise disse detaljer for alle de systemer, som SupportAssist eller en bestemt enhedsgruppe overvåger.	✗	✓	✓	✓
Automatiseret problemregistrering, underretning og oprettelse af supportanmodning ³	Der sendes en meddelelse til dig, når Dell opretter en supportanmodning om afsendelse af dele eller en anmodning om teknisk support. Ved anmodninger om teknisk support henvender en teknisk supportmedarbejder sig til dig	✗	✓	✓	✓

Egenskaber	Beskrivelse	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
	for proaktivt at hjælpe dig med at løse problemet.				
Automatiseret softwareoptimering ¹	SupportAssist optimerer automatisk systemet under automatiske scanninger.	✗	✗	✓	✓
Forudsigende problemregistrering og oprettelse af supportanmodning er til forebyggelse af fejl ⁴	Der sendes en meddelelse til din primære og sekundære kontakt om en eventuel fejl på delen. Dell åbner en supportanmodning og kontakter dig omkring afsendelse af en udskiftningsdel.	✗	✗	✓	✓
Fjern virusser og malware ¹	Isoler, fjern og gendan filer, der er ødelagt af virusser og malware, for at holde systemet sikkert. Du kan også give brugere mulighed for at slette virusser og malware fra deres system.	✗	✗	✓	✓

1 – Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.

2 – Info om SupportAssist kan kun vises på engelsk.

3 – Hvis automatisk videresendelse er deaktiveret i TechDirect for enten teknisk support eller videreforsendelse af reservedele, kan du gennemgå og vurdere, om indberetningen skal videresendes til Dell.

4 – Egenskaben til forudsigelse af problemregistrering er kun tilgængelig for batterier, harddiske, solid state-drev (SSD'er) og blæsere.

ⓘ BEMÆRK: For systemer med en Basic-serviceplan videresendes advarsler ikke til TechDirect.

Konfiguration og implementering af SupportAssist

Guiden **Konfigurationsadministrator** gør det muligt at oprette SupportAssist-implementeringspakken med den påkrævede konfiguration ved hjælp af én af følgende implementeringstyper:

- Windows Installer-filen (MST) – bruges, hvis du implementerer konfigurationsoplysninger med værktøjer som f.eks. Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), KACE.
- Active Directory-administrationsskabelonen – bruges, hvis du implementerer konfigurationsoplysninger ved at oprette en Active Directory-gruppepolitik.
- Svarfilen – bruges, hvis du implementerer konfigurationsoplysninger ved hjælp af en svarfil.

Du kan også downloade SupportAssist-implementeringspakken fra TechDirect. Hvis du har implementeret den SupportAssist-implementeringspakke, som er oprettet ved hjælp af guiden **Konfigurationsadministrator**, kan du manuelt overflytte til SupportAssist i TechDirect. Se [Overføre til SupportAssist i TechDirect](#).

Se Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools for at få flere oplysninger om SupportAssist i TechDirect.

Emner:

- [Minimumskrav for konfiguration og udrulning af SupportAssist](#)
- [Implementering af SupportAssist ved hjælp af Windows Installer-filen](#)
- [Implementering af SupportAssist ved hjælp af Active Directory-gruppepolitik](#)
- [Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen](#)
- [Konfigurer internetforbindelse](#)
- [Præferencer](#)
- [Test SupportAssist-forbindelse](#)

Minimumskrav for konfiguration og udrulning af SupportAssist

- Du skal have en Dell Min konto. Hvis du ikke har en Min konto hos Dell, skal du gå til registreringssiden [Dell Min konto](#).
- Tilmeld dig TechDirect som administrator med de samme brugeroplysninger, som du bruger til din Dell Min konto. For at tilmelde virksomheden til TechDirect skal du gå til siden [Tilmelding til TechDirect](#).

BEMÆRK: Hvis du vil konfigurere SupportAssist, skal du have en Dell Min konto. En TechDirect-konto anbefales, men er ikke obligatorisk.

BEMÆRK: Hvis du vil administrere dine SupportAssist-advarsler fra TechDirect, skal du have en Dell Min konto, der er tilknyttet din TechDirect-konto.

BEMÆRK: Hvis du vil have vist eller håndtere beskeder for hardwareproblemer, skal du tilmelde dig egenafsendelsestjenesten i TechDirect.

- Det lokale system og målsystemer skal kunne oprette forbindelse til følgende destinationer:
 - <https://apidp.dell.com>
 - <https://api.dell.com>
 - <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
 - <https://techdirect.dell.com>
 - <https://downloads.dell.com>
 - <https://www.dell.com>

Implementering af SupportAssist ved hjælp af Windows Installer-filen

Dette afsnit indeholder en vejledning i oprettelse af den Windows Installer-fil, der indeholder konfigurationsindstillinger, og efterfølgende implementering af SupportAssist på målsystemerne.

Oprette Windows Installer-fil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

- 1 Gå til den mappe, hvor SupportAssist er installeret, og gør et af følgende:
 - På 64 bit-systemer: Gå til `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - På 32 bit-systemer: Gå til `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Hvor **x** er den placering, hvor du har installeret SupportAssist.
- 2 Højreklik på **SupportAssistWizard.exe**, og klik på **Kør som administrator**. Guiden **Konfigurationsadministrator** vises.
- 3 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 4 På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
- 5 På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.
- 6 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 7 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 8 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 9 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt- og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 10 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 11 På siden **Udrulningstype** skal du vælge **Windows Installer-filen** og udføre følgende:
 - a For feltet **Vælg MSI-fil** skal du klikke på **Gennemse** og vælge den SupportAssist-installationspakke (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi), du hentede tidligere.
 - b For feltet **Vælg filsti og navn** skal du klikke på **Gennemse** og vælge den sti, hvor du vil gemme filen, og angive et navn for MST-filen.
- 12 Klik på **Opret**. Følgende filer oprettes i den angivne mappe, og siden **Oversigt** vises.
 - En Windows Installer-fil med konfigurationsindstillingerne
 - `CheckandUninstall.ps1`

Udrul Windows Installer-filen

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

Dell har godkendt implementeringen af SupportAssist på målsystemer ved hjælp af Microsoft System Center Configuration Manager SCCM. Du kan imidlertid bruge et hvilket som helst udrulningsværktøj til at udrulle **SupportAssistConfiguration.msi** sammen med MSF-filen ved hjælp af følgende kommando:

Trin

I implementeringsværktøjet skal du bruge følgende kommando for at implementere SupportAssist på målsystemerne:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

Du kan få adgang til **SupportAssistConfiguration.msi**-filen fra en af følgende stier:

- På 64-bit systemer: **\Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
- På 32-bit systemer: **\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Hvor x er den placering, hvor du har installeret SupportAssist.

Eksempel

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Implementering af SupportAssist ved hjælp af Active Directory-gruppepolitik

Dette afsnit indeholder instruktioner om, hvordan du opretter skabelonfiler til Active Directory (AD), der indeholder konfigurationsindstillinger, og derefter udruller SupportAssist med AD-skabelonfilerne på målsystemer.

Oprette Active Directory-administrationsskabelonfiler

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

- 1 Gå til den mappe, hvor SupportAssist er installeret, og gør et af følgende:
 - På 64-bit systemer: Gå til **x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**
 - På 32-bit systemer: Gå til **x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin**

Hvor x er den placering, hvor du har installeret SupportAssist.
- 2 Højreklik på **SupportAssistWizard.exe**, og klik på **Kør som administrator**.
Guiden **Konfigurationsadministrator** vises.
- 3 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 4 På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
- 5 På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.
- 6 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 7 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 8 På siden Dell My Account **Log ind**, Indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 9 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt- og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 10 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 11 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **Active Directory (AD)**.

12 Indtast et navn på skabelonfilen.

BEMÆRK: Det anbefales at navngive Active Directory-skabelonfiler ud fra din organisation eller afdeling.

13 Klik på **Gennemse**, vælg den mappe, hvor du vil gemme skabelonfilerne, og klik derefter på **Opret**.

Følgende filer oprettes i den angivne mappe, og siden **Oversigt** vises.

- De to Active Directory-administrationsskabelonfiler ADML og ADMX med konfigurationsindstillingerne
- CheckandUninstall.ps1

Næste trin

Udrul Active Directory-administratorskabelonfilerne (ADML og ADMX) på en domænecontroller. Se [Implementere Active Directory-administratorskabelonfiler på en domænecontroller](#).

Implementere Active Directory-administratorskabelonfiler på en domænecontroller

Forudsætning

Målsystemerne skal have forbindelse til domænenetværket.

Trin

1 Naviger til det centrale lager på domænecontrolleren.

BEMÆRK: Den centrale lagerplacering henviser til SYSVOL-placeringen. F.eks. C:\Windows\SYSVOL\sysvol\

2 Opret en mappe med navnet på den sprogkode, der bruges af operativsystemet.

BEMÆRK: Opret en mappe med sprogkoden som mappenavn baseret på sprogindstillingerne for dit operativsystem. Hvis dit operativsystem f.eks. er på engelsk, skal du oprette en mappe med navnet en-US.

3 Kopiér filen ADML, og indsæt den i den mappe, som du oprettede.

4 Kopiér filen ADMX, og indsæt den på den centrale lagerplacering.

BEMÆRK: Der kan gå lidt tid, før ændringer af Active Directory-administratorskabelonfilerne er opdateret på tværs af alle systemer med forbindelse til domænenetværket. For at sikre, at opdateringen sker hurtigt, skal du på hvert enkelt system, der har forbindelse til domænenetværket, åbne Kommandoprompt som administrator, skrive gpupdate og derefter trykke på Enter.

5 Åbn **Gruppelolitikadministration**, højreklik på domænemappen, og klik på **Opret en GPO i dette domæne, og link den hertil**. Pop op-meddelelsen **Ny GPO** vises.

6 Indtast dit foretrukne domænenavn, og klik på **OK**.

7 Højreklik på hver driftsklare enhedsmappe, og klik på **Opret en GPO i dette domæne, og link den hertil**. Pop op-meddelelsen **Ny GPO** vises.

8 Indtast driftsenhedens Active Directory-administratorskabelonnavn, og klik på **OK**.

9 Højreklik på den oprettede domænegruppelolitik, og klik på **Rediger**.

Gruppelolitikadministrationseditor vises.

10 Gå til den oprettede Active Directory-administratorskabelon. Klik på **Indtast det indhold, som skal sendes**. Siden **Indtast det indhold, som skal sendes** vises.

11 Klik på **Aktiveret**, og klik derefter på **Anvend**.

12 Klik på **OK**.

Implementering af SupportAssist ved hjælp af svarfilen

Dette afsnit indeholder instruktioner om, hvordan du opretter den svarfil, der indeholder konfigurationsindstillinger, og derefter udruller SupportAssist med svarfilen på målsystemerne.

Opret svarfil

Forudsætninger

- Du skal være logget ind på det lokale system med en konto, der har administrative rettigheder.
- Det lokale system skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have en Min Konto og TechDirect-konto, der er oprettet med de samme brugeroplysninger.

Trin

- 1 Gå til den mappe, hvor SupportAssist er installeret, og gør et af følgende:
 - På 64 bit-systemer: Gå til `x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`
 - På 32 bit-systemer: Gå til `x\program files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\`Hvor x er den placering, hvor du har installeret SupportAssist.
- 2 Højreklik på **SupportAssistWizard.exe**, og klik på **Kør som administrator**. Guiden **Konfigurationsadministrator** vises.
- 3 Sørg for, at alle forudsætninger opfyldes, og klik på **Næste**.
- 4 På siden **Opsætningstype** skal du vælge indstillingen **Opret ny konfiguration** og klikke på **Næste**.
- 5 På siden **Aftale** skal du læse vilkårene og aftalen om deling af Dell-systemoplysninger. Vælg derefter afkrydsningsfeltet **Jeg giver Dell tilladelse til at indhente servicekode og andre systemanvendelsesdetaljer**, og klik på **Næste**.
- 6 Angiv oplysninger om internetforbindelsen for de lokale systemer og målsystemerne, og klik på **Næste**. Se [Konfigurer internetforbindelse](#).
- 7 På siden **Log ind** skal du klikke på **Næste**.
- 8 På siden Dell My Account **Log ind**, indtast e-mailadressen og adgangskoden, og klik på **Log ind**.
- 9 På siden **Kontakt og forsendelse** side, angiv kontakt-og forsendelsesoplysninger, Vælg den foretrukne kontaktmetode, og klik derefter på **Næste**.
- 10 På siden **Præferencer** skal du udføre følgende og klikke på **Næste**. Se [Præferencer](#).
- 11 På siden **Implementeringstype** skal du vælge **///Answer File**.
- 12 Indtast en nøgle til kryptering af svarfilen.

ⓘ BEMÆRK: Sørg for at notere krypteringsnøglen, fordi den samme nøgle skal bruges, når du implementerer SupportAssist med svarfilen på målsystemer.

- 13 Klik på **Gennemse**, vælg den mappe, hvor du vil gemme svarfilen, og klik derefter på **Opret**. Følgende filer oprettes i den angivne mappe, og siden **Oversigt** vises.
 - En svarfil med konfigurationsindstillingerne
 - `CheckandUninstall.ps1`

Implementere svarfilen

Forudsætning

Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

Dell har godkendt implementeringen af SupportAssist på målsystemer ved hjælp af Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Du kan dog også bruge ethvert implementeringsværktøj til at implementere SupportAssist-installationspakken (SupportAssistx64.msi eller SupportAssistx86.msi) sammen med svarfilen på målsystemerne.

Trin

I implementeringsværktøjet skal du bruge følgende kommando til at implementere SupportAssist på målsystemerne:

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

Hvor <key> er den krypteringsnøgle, der er angivet i guiden **Konfigurationsadministrator**.

ⓘ BEMÆRK: Hvis den nøgle, der bruges til at kryptere svarfilen, indeholder specialtegn, skal du sætte nøglen i anførselstegn.

ⓘ BEMÆRK: Hvis du implementerer den nyeste version af SupportAssist-installationspakken på målsystemerne med en forkert nøgle, afinstalleres den tidligere version af SupportAssist. Den nyeste version af SupportAssist installeres ikke. Hvis dette problem opstår, genimplementeres SupportAssist-installationspakken med den korrekte nøgle.

Du kan få adgang til SupportAssistConfiguration.msi-filen fra en af følgende stier:

- På 64 bit-systemer: \Program Files (64)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- På 32 bit-systemer: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

Hvor x er den placering, hvor du har installeret SupportAssist.

Eksempel

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration \SupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

Konfigurer internetforbindelse

Du skal angive internetforbindelsesoplysningerne for både lokale systemer og målsystemer for at oprette konfigurationsfilen.

1 På siden **Lokalt system** skal du gøre et af følgende:

- Hvis det lokale system opretter direkte forbindelse til internettet, skal du vælge **Opret forbindelse direkte**.
- Hvis det lokale system opretter forbindelse til internettet via en proxyserver, skal du gøre følgende:
 - 1 Vælg **Opret via proxy**.
Proxyindstillingsfelterne vises.
 - 2 Indtast oplysninger om adresse og portnummer for proxyserveren.
 - 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du vælge **Denne proxy kræver godkendelse**.
 - 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden til proxyserveren.

ⓘ BEMÆRK: For godkendelse af proxyserveren anbefales det, at du opgiver brugernavn og adgangskode for en tjenestekonto, der ikke udløber.

2 Hvis målsystemerne bruger andre internetforbindelsesindstillinger, skal du vælge **Målsystemerne har andre indstillinger**. Siden **Målsystem** vises.

3 Udfør et af følgende:

- Hvis målsystemet opretter direkte forbindelse til internettet, skal du vælge **Opret forbindelse direkte**.
- Hvis målsystemet opretter forbindelse til internettet via en proxyserver, skal du gøre følgende:
 - 1 Vælg **Opret via proxy**.
Proxyindstillingsfelterne vises.
 - 2 Indtast oplysninger om adresse og portnummer for proxyserveren.
 - 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du markere afkrydsningsfeltet **Denne proxy kræver godkendelse**.
 - 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden til proxyserveren.

Præferencer

SupportAssist gør det muligt at udføre automatiske og manuelle opgaver på de systemer, hvor SupportAssist er implementeret. Manuelle opgaver kan kun udføres af brugerne på systemet, hvis SupportAssist-brugergrænsefladen er aktiveret. Automatiske opgaver udføres derimod på systemerne, selv om SupportAssist-brugergrænsefladen ikke er aktiveret. Du kan få flere oplysninger om brug af SupportAssist-brugergrænsefladen i Brugervejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Den følgende tabel beskriver indstillingerne i afsnittet **Automatiserede opgaver**.

Tabel 2. Automatiserede opgaver

Indstilling	Beskrivelse
Opdater automatisk SupportAssist	Giv SupportAssist tilladelse til at opgradere automatisk til en højere version.
Inkluder softwareoplysninger i indsamlede data	Giv Dell tilladelse til at indsamle oplysninger om installerede applikationer, drivere og opdateringer af operativsystemet fra dine systemer.  BEMÆRK: SupportAssist indsamler ikke nogen oplysninger om brugen af dine programmer.
Inkluder identifikationsoplysninger	Giv Dell tilladelse til at indsamle oplysninger til systemidentifikation.
Udfør planlagte scanninger	Giv SupportAssist tilladelse til automatisk at scanne systemerne for at registrere driveropdateringer, hardwareproblemer og de nødvendige systemoptimeringer.  BEMÆRK: SupportAssist udfører kun en planlagt scanning, når systemet er tilsluttet en stikkontakt, og hvis systemet ikke bliver brugt på starttidspunktet for den planlagte scanning.
Automatisk softwareoptimering  BEMÆRK: Dette afkrydsningsfelt er kun aktiveret, hvis du har aktiveret planlagte scanninger.	Giv SupportAssist tilladelse til automatisk at optimere systemet efter scanningen.  BEMÆRK: Automatiske optimeringer er kun tilgængelige i systemer med en aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex til klient-serviceplan.
Frekvens  BEMÆRK: Indstillingerne er kun aktiveret, hvis du aktiverer planlagte scanninger.	Vælg, hvor ofte SupportAssist skal udføre planlagte scanninger, f.eks. månedligt.

Den følgende tabel beskriver indstillingerne i afsnittet **Brugerinteraktioner**.

Tabel 3. Brugerinteraktioner

Indstilling	Beskrivelse
Tillad brugere at køre SupportAssist på deres pc'er	Gør det muligt for brugere at se og bruge SupportAssist-brugergrænsefladen.

Indstilling	Beskrivelse
	 BEMÆRK: Når du aktiverer SupportAssist-brugergrænsefladen, aktiveres de andre indstillinger i afsnittet Brugerinteraktioner.
Kun administrator	Aktiverer kun SupportAssist-brugergrænsefladen for brugere med administratorrettigheder på systemet.
Alle brugere	Aktiverer SupportAssist-brugergrænsefladen for alle typer brugere.
Vis meddelelser	Giver SupportAssist tilladelse til at vise meddelelser om softwareoptimeringer og driveropdateringer.
Driveropdateringer	Gør det muligt for brugere med administratorrettigheder på systemet at kontrollere og installere driveropdateringer manuelt.  BEMÆRK: Termen driver refererer til drivere samt firmware- og BIOS-opdateringer.
Rens filer	Fjerner overflødige filer, midlertidige mapper og andet uvæsentligt rod fra systemet.
Finjuster ydeevne	Justerer strømindstillinger, registrering og hukommelsesallokering, så systemets processorhastighed kan maksimeres.
Optimer netværk	Optimerer netværket for at sikre netværksforbindelse og opdatere systemindstillingerne, så et effektivt og driftssikkert netværk kan opretholdes.
Fjern virus og malware  BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virus og malware findes kun på systemer med en aktiv ProSupport Plus- eller ProSupport Flex til klient-serviceplan.  BEMÆRK: Funktionen til fjernelse af virus og malware er ikke tilgængelig i visse regioner, f.eks. Kina.	Isolerer og fjerner filer inficeret med virus og malware.

Test SupportAssist-forbindelse

Forudsætninger

- Det målsystemerne skal have forbindelse til internettet.
- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.

Om denne opgave

For at muliggøre overvågning af dine systemer og levere automatiseret teknisk support skal SupportAssist have forbindelse til Dell. Udfør forbindelsestesten på et af målsystemer efter implementeringen for at konstatere, om der er oprettet forbindelse mellem SupportAssist og Dell.

Trin

- 1 Få adgang til det målsystem, som du vil udføre forbindelsestesten på.
- 2 Klik på **Start** for at åbne programmenuen.
- 3 Højreklik på **Kommandoprompt**, og klik på **Kør som administrator**.
Kommandoprompt-vinduet vises.
- 4 Naviger til en af de følgende placeringer afhængigt af operativsystemets arkitektur:
 - På 64-bit-systemer: \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - På 32-bit systemer: \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 Skriv **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity**, og tryk på Enter.

- Hvis internetforbindelseindstillingerne i konfigurationsfilen ikke er korrekte, vises følgende meddelelse:

Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

- Hvis forbindelsen til Dell ikke er tilgængelig på grund af et midlertidigt nedbrud, vises følgende meddelelse:

Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.

- Hvis opsætningen er gennemført, og SupportAssist kan oprette forbindelse til Dell, vises følgende meddelelse:

Connection successful.

Overføre til SupportAssist i TechDirect

I SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1-udgaven kan du administrere din SupportAssist-konfiguration direkte fra TechDirect. Hvis du allerede har implementeret SupportAssist med guiden **Opsætningsstyring** og aktiveret automatisk opdatering, opgraderes SupportAssist automatisk til den nyeste version med standardkonfiguration. Du overfører til SupportAssist i TechDirect ved at downloade, udtrække og implementere SupportAssist-implementeringspakken fra TechDirect.

Yderligere oplysninger om SupportAssist i TechDirect finder du i Implementeringsvejledning til SupportAssist til erhvervslivet-klientsystemer – brug af TechDirect tilgængelig på www.dell.com/serviceabilitytools.

Emner:

- [Download SupportAssist fra TechDirect](#)
- [Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect](#)

Download SupportAssist fra TechDirect

Forudsætning

Du skal være logget på TechDirect med SupportAssist-administratorrettigheder.

Trin

- 1 Gå til **Tjenester > SupportAssist**.
Siden **SupportAssist** vises.
- 2 Klik på fanen **Aktiv**.
Siden **Aktiv** vises.
- 3 Hvis du har flere konti, skal du vælge den relevante konto på listen **Vælg konto**.

ⓘ BEMÆRK: Listen **Vælg konto** vises kun, hvis du har flere konti.

- 4 På gadgeten **Download SupportAssist** skal du klikke på **Download**.
Siden **Download SupportAssist** vises.
- 5 Hvis du downloader SupportAssist for første gang, skal du bekræfte din TechDirect-konto. Gør følgende for at bekræfte kontoen:
 - a Klik på **Bekræft TechDirect-konto**.
Vinduet Dell Min konto **Log på** vises.
 - b Indtast den e-mailadresse og adgangskode, som du brugte til at logge på TechDirect, og klik på **Log på**.
- 6 Hvis du allerede har konfigureret SupportAssist i TechDirect, skal du vælge den ønskede Windows-version og derefter klikke på **Download SupportAssist til pc'er**.

ⓘ BEMÆRK: Hvis du ikke har konfigureret SupportAssist og stadig ønsker at downloade den eksekverbare fil, skal du markere afkrydsningsfeltet **Jeg forstår og ønsker at fortsætte og downloade filen**.

Den eksekverbare SupportAssist-fil downloades.

⚠ FORSIGTIG: Du må ikke implementere den downloadede eksekverbare fil direkte på systemerne. SupportAssist fungerer ikke korrekt, hvis du implementerer den eksekverbare fil.

Næste trin

Kør den eksekverbare fil for at udpakke SupportAssist-installationspakken og derefter implementerer SupportAssist.

ⓘ BEMÆRK: Det anbefales, at du konfigurerer SupportAssist i TechDirect, inden du implementerer de udpakkede filer.

Implementere SupportAssist-pakke fra TechDirect

Forudsætning

- Du skal have administratorrettigheder på målsystemerne.
- Du skal have downloadet den eksekverbare SupportAssist-fil fra TechDirect. Se [Download SupportAssist fra TechDirect](#).

Trin

- 1 Dobbeltklik på filen `.exe`.

Følgende filer hentes, og guiden **Funktion til udtrækning af implementeringspakke** vises.

- `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe`
- `Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1`
- `SupportAssistToken.txt`

- 2 I guiden skal du vælge det krævede format for implementeringspakken.

Det anbefales at vælge **Eksekverbar Windows-fil** som format for implementeringspakken. Det forenkler processen med at implementere SupportAssist, ændre en eksisterende implementering eller overføre til SupportAssist i TechDirect.

- 3 Hvis du vælger **Windows Installer** som format for implementeringspakken, skal du vælge **Implementer igen med opdaterede proxydetaljer**.

Indstillingerne **Opret en ny implementering** eller **Implementer igen med opdaterede proxydetaljer** vises kun, hvis du vælger **Windows Installer**.

- 4 Udfør et af følgende trin:

- Hvis systemerne, hvorpå du vil installere SupportAssist, opretter forbindelse til internettet direkte, skal du klikke på **Næste**.
- Hvis systemerne, hvorpå du har installeret SupportAssist, opretter forbindelse til internettet direkte, skal du udføre følgende trin:
 - 1 Vælg **Opret forbindelse til internettet via proxy**.
 - 2 Indtast adressen og portnummeret.
 - 3 Hvis proxyserveren kræver godkendelse, skal du vælge **Denne proxy kræver godkendelse**.
 - 4 Indtast brugernavnet og adgangskoden.

 **BEMÆRK:** For godkendelse af proxyserveren anbefales det, at du opgiver brugernavn og adgangskode for en tjenestekonto, der ikke udløber.

- 5 Klik på **Næste**.

Siden **Filplacering** vises.

- 5 Klik på **Gennemse**, og vælg den mappe, hvor du vil placere implementeringspakken.

- 6 Klik på **Næste**.

- Hvis du vælger **Eksekverbar Windows-fil**, oprettes der en `.EXE`-fil i den angivne mappe, og siden **Vejledning i implementering** vises.
- Hvis du vælger **Windows Installer**, oprettes følgende filer i den valgte mappe, og siden **Vejledning i implementering** vises.
 - `MST`-fil
 - `CheckAndUninstall.ps1`
 - `SupportAssistx64.msi` eller `SupportAssistx86.msi`

- 7 Udfør et af følgende:

- Hvis du har udtrukket implementeringspakken i EXE-format, skal du installere `.EXE`-filen på målsystemerne ved hjælp af et implementeringsværktøj.
- Hvis du har udtrukket implementeringspakken i MSI-format, skal du køre følgende kommando for at implementere SupportAssist-implementeringspakken: `msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn`
hvor `<downloaded sti>` angiver placeringen af den mappe, hvor du downloadede den eksekverbare SupportAssist-fil til fra TechDirect.

Ordliste

Tabel 4. Ordliste

Terminologi/forkortelser/akronymer	Definition
System	Repræsenterer Dells bærbare computere, stationære computere, gateways og integrerede boks-pc'er.
Supportanmodning	Når et problem er registreret på et system, opretter SupportAssist en supportanmodning og sender den til teknisk support, så de kan løse problemet.
TechDirect	Det er et centraliseret supportværktøj udviklet til kommercielle kunder med mulighed for at åbne og administrere Dell-supportanmodninger. TechDirect giver dig mulighed for at administrere SupportAssist-advarsler fra et centralt sted.
WMI	Windows Management Instrumentation
Advarsel	En advarsel er en meddelelse, der er oprettet af SupportAssist, når der er registreret et problem på et målsystem.
MAC	Media access control-adresse
Lokalt system	Lokalt system eller administratorsystem refererer til det system, du vil bruge til at oprette SupportAssist-udrulningsfilerne eller -pakken
Målsystemer	Målsystemer refererer til alle systemer, som du vil udrulle SupportAssist på.
MSI	Microsoft Installer (MSI) er et installationspakkefilformat, der bruges af Windows.
MST	Filen Microsoft Transform (MST) er en konfigurationsfil, der bruges af Microsoft Windows Installer til at konfigurere softwareinstallationer. SupportAssist MST-filen indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem.
Svarfil	SupportAssist-svarfilen er en XML-baseret konfigurationsfil, der indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem.
Active Directory-administrationsskabelon (ADML/ADMX)	Active Directory-administrationsskabelon er en funktion i Gruppepolitik, der bruges til centraliseret administration af systemer i et Active Directory-miljø. SupportAssist Active Directory-konfigurationsfilen indeholder de indstillinger, der skal konfigureres på hvert målsystem. Administrative skabelonfiler opdeles i .admx-filer og sprogspecifikke .adml-filer til brug af Gruppepolitik-administratorer. De ændringer, der implementeres i disse filer giver administratorer mulighed for at konfigurere den samme politik ved hjælp af to sprog. Administratorer kan konfigurere politikker ved hjælp af sprogspecifikke .adml-filer og de sprogneutrale .admx-filer.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager